



COMUNICAZIONE N. 03 - 2020

AVVISO DI SELEZIONE PER L'INDIVIDUAZIONE DI UN ELENCO DI CANDIDATI DA INSERIRE A TEMPO DETERMINATO/INDETERMINATO PRESSO I SERVIZI PER L'UTENZA A TEMPO PIENO O PARZIALE - LIVELLI 2° - 3° - 4°, CCNL GAS ACQUA VIGENTE

E' indetta procedura per la formazione di un elenco di candidati da cui attingere per inserimenti presso i "servizi per l'utenza", nei profili professionali di:

"ADDETTO CALL CENTER" 2° LIVELLO - CCNL GASACQUA, per lo svolgimento di attività indicativamente e non esaustivamente di seguito elencate:

- Call Center (inbound e outbound), rispetto ai servizi gestiti da Veritas e dalle società del Gruppo (es: Idrici, Ambientali e Pubblici Locali);
- Variazioni contrattuali telefoniche;
- Istruzione di richieste e/o segnalazioni provenienti dal S.O.L. (sportello on line).
- Utilizzo di piattaforma web chat utenti ad avvio servizio

"ADDETTO CONTACT CENTER" 3° LIVELLO - CCNL GASACQUA", per lo svolgimento di attività indicativamente e non esaustivamente di seguito elencate:

- Quanto previsto dal profilo di "ADDETTO CALL CENTER";
- Istruzione pratiche di back office (attivazioni, cessazioni e variazioni contrattuali);
- Istruzione pratiche derivanti dagli accertamenti avviati da Veritas e società del Gruppo.

"OPERATORE POLIVALENTE" 4° LIVELLO - CCNL GASACQUA", per lo svolgimento di attività indicativamente e non esaustivamente di seguito elencate:

- Quanto previsto dal profilo di "CONTACT CENTER";
- attività di front office
- eventuale coordinamento

Inserimento presso le sedi di lavoro Veritas S.p.a. e società del Gruppo, dislocate nel territorio di competenza delle singole aziende.

Gli inserimenti potranno essere definiti sia con orario di lavoro full time che part time, sono previste turnistiche con orario di lavoro sviluppato su 7 giorni lavorativi (comprese le giornate di sabato e domenica).

I dipendenti di aziende del Gruppo Veritas, assunti a tempo indeterminato, non possono partecipare alla procedura di selezione, eventuali domande di partecipazione saranno automaticamente escluse.

1. SOCIETA' INCARICATA PER LA SELEZIONE

Veritas ha affidato il procedimento di selezione a **RUN4JOB S.r.l** Unipersonale Aut. Min. 0000140 del 15.11.2018 iscritta all'Albo Informatico delle Agenzie per il Lavoro, Sez. I, sede legale: Via Don Luigi Sturzo, 2 - sita in Pordenone, riferimento telefonico 0434 1860111, cui devono essere indirizzate le domande di ammissione alla selezione e a cui i candidati devono rivolgersi per ogni informazione al riguardo.

2. REQUISITI D'ACCESSO

La partecipazione alla selezione è aperta a candidati di ogni genere, anche nel rispetto della legge 10 aprile 1991, n.125, che, **alla data di scadenza del termine per la presentazione delle domande, siano in possesso dei seguenti requisiti:**

1. Età non inferiore a anni 18;
2. Cittadinanza italiana o di uno degli Stati membri dell'Unione Europea, o essere cittadino extracomunitario in regola con la normativa nazionale sull'immigrazione, in possesso di regolare



- permesso di soggiorno in corso di validità;
3. Adeguata padronanza e conoscenza, sia parlata che scritta, della lingua italiana;
 4. Conoscenza di lingue straniere (almeno dell'inglese scritto e parlato a livello B1 [riferimento CEFR (Common European Framework of Reference for Languages, Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue)]);
 5. Adeguata padronanza e conoscenza dei software di Office Automation più comuni (a titolo esemplificativo: MS Word, MS Excel, Posta Elettronica) e di Navigazione Internet;
 6. Patente di guida di categoria B, o superiore in corso di validità;
 7. Almeno diploma di Scuola Secondaria di Secondo Grado quinquennale (per i titoli equivalenti internazionali, gli stessi dovranno essere presentati unitamente ad adeguata traduzione in lingua italiana asseverata).
 8. Esperienza specifica almeno di un anno, maturata in anni recenti (2016-2019), in aziende strutturate/complesse nelle attività inerenti i profili ricercati per la presente selezione (gestione telefonate inbound/outbound, gestione e-mail, live chat, gestione pratiche di back office, gestione pratiche front office);
 9. Essere in possesso di specifica esperienza nell'utilizzo di software CRM per la gestione di clienti/utenti
 10. Assenza di condanne penali derivanti da sentenza passata in giudicato oppure da sentenza di applicazione della pena su richiesta delle parti ex art. 444 (c.d. sentenze di patteggiamento) nonché dei decreti penali di condanna irrevocabili, fatti salvi gli effetti derivanti da eventuali sentenze di riabilitazione ovvero di ordinanze di estinzione dei reati. *Ai sensi dell'art. 15 L.183/2011 Veritas procederà ad acquisire d'ufficio la documentazione succitata;*
 11. Non essere stato licenziato per motivi disciplinari, destituito o dispensato dall'impiego;
 12. Posizione regolare nei confronti degli obblighi di leva, laddove espressamente previsti per legge.

La mancanza anche di uno solo dei suddetti requisiti costituisce motivo di esclusione dalla selezione.

I suddetti requisiti si intendono essenziali ed obbligatori e devono essere posseduti alla data di scadenza del termine stabilito nel presente avviso di selezione, nonché durante l'intero svolgimento del procedimento di selezione ed all'atto dell'eventuale inserimento in azienda.

L'idoneità alla mansione verrà accertata dal medico competente aziendale prima dell'eventuale inserimento, se necessario.

Fermo restando i requisiti d'accesso sopra indicati, **saranno considerati titoli di merito/preferenziali:**

- Età utile per attivare contratti di apprendistato
- Laurea di qualsiasi ordinamento, anche triennale;
- Esperienze d'interesse maturate in aziende Multiutility
- Esperienze specifiche di front office e contact center
- conoscenza del CRM SAP
- partecipazione a corsi di formazione specifica sulle modalità di utilizzo dei social media per il digital marketing e il servizio di customer care (se dichiarato allegare attestati);
- specifica esperienza nell'utilizzo back end di sportelli online (gestione problematiche e risoluzione)

3. PRESENTAZIONE DOMANDA

La domanda di ammissione alla selezione dovrà essere redatta in carta semplice secondo l'allegato A e dovrà pervenire entro e non oltre le **ore 12.00** del giorno **6 marzo 2020** a **RUN4JOB S.r.l - Via Don Luigi Sturzo, 2 - 33170 Pordenone**, nei seguenti modi alternativi: via PEC all'indirizzo run4job@pec.it oppure a mezzo di raccomandata AR.; altrimenti mediante consegna a mano.

Si considerano prodotte in tempo utile anche le domande che siano state spedite esclusivamente a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento (**raccomandata AR**) entro il termine su indicato. A tal fine farà fede il timbro a data dell'ufficio postale accettante. Non verranno in ogni caso considerate valide tali domande A.R. spedite entro il termine su indicato pervenute dopo il termine di cinque giorni di calendario dalla data di scadenza previsto dall'avviso. Per le domande presentate direttamente, si farà riferimento al timbro posto in



entrata dall'ufficio sopra indicato.

RUN4JOB S.r.l e Veritas S.p.A. non si assumono alcuna responsabilità per la dispersione di comunicazioni dipendente da inesatta indicazione del recapito della domanda, né per eventuali disguidi e/o ritardi postali o telematici o comunque imputabili a terzi, a caso fortuito o a forza maggiore.

Non saranno prese in considerazione le domande che per qualsiasi causa dovessero pervenire oltre il termine previsto.

I candidati le cui domande siano pervenute oltre il suddetto termine ovvero che non risultino rispettare i requisiti di ammissione o che siano incomplete non saranno ammessi alla selezione.

Le domande pervenute con modalità o in luoghi diversi da quelli stabiliti verranno automaticamente escluse.

4. DOCUMENTI DA ALLEGARE OBBLIGATORIAMENTE ALLA DOMANDA DI AMMISSIONE

L'allegato A, a pena di esclusione, dovrà essere interamente compilato e obbligatoriamente sottoscritto dal candidato con firma autografa, ove indicato e, corredato dei seguenti documenti, da allegare in carta semplice:

- **curriculum vitae dettagliato in cui siano esplicitate e descritte in dettaglio le esperienze professionali complete con date di inizio e fine servizio, la formazione, le conoscenze linguistiche, quelle informatiche, di software che attestino il possesso da parte del candidato delle competenze/esperienze richieste ai punti 3, 4, 5, 8, 9 dei REQUISITI D' ACCESSO elencati all'articolo 2 del presente Avviso. Il CV dovrà inoltre attestare il titolo di studio posseduto con indicazione dell'istituto, dell'anno di conseguimento ed il punteggio ottenuto,**
- **copia fotostatica completa fronte/retro, leggibile, della patente di guida categoria B, o superiore, in corso di validità,**
- **per i soli cittadini extracomunitari: copia fotostatica fronte/retro, leggibile, di regolare permesso di soggiorno, in corso di validità.**

I candidati sono altresì invitati ad allegare copia del titolo di studio posseduto (almeno diploma o certificato diploma rilasciato da istituto scolastico).

La sottoscrizione della domanda - da apporre a pena di esclusione implica la conoscenza e la piena accettazione di tutte le condizioni stabilite nel presente avviso.

La dichiarazione di requisiti non rispondenti al vero, accertabili in qualsiasi momento, comporterà - oltre alle responsabilità di carattere penale - l'esclusione dalla selezione o, in caso di accertamento successivo, dall'eventuale inserimento, dalla eventuale assunzione o dalla conferma in servizio.

La mancata sottoscrizione della domanda di ammissione, l'assenza/l'incompletezza della compilazione della domanda e del curriculum vitae, la mancata presentazione di fotocopia della patente di guida di categoria B, in corso di validità, comporta l'esclusione dalla selezione.

La domanda è da redigere esclusivamente, pena l'esclusione, sulla base dell'allegata modulistica ed in ogni modo dovrà contenere tutti i dati ivi esposti, nessuno escluso.



Non saranno ammessi alla selezione i candidati la cui domanda non sia esattamente conforme alle prescrizioni del bando o la cui firma non sia stata apposta.

Resta inteso che una eventuale difformità fra quanto dichiarato nella domanda di partecipazione o su eventuali autocertificazioni e quanto attestato dai certificati e/o documenti richiesti per un eventuale inserimento equivale ad esclusione di diritto dalla graduatoria e decadenza dalla candidatura di cui trattasi.

5. DOCUMENTI CHE POSSONO ESSERE ALLEGATI ALLA DOMANDA DI AMMISSIONE.

Unitamente alla domanda di ammissione il candidato potrà allegare documentazione attestante quanto da lui dichiarato (a titolo esemplificativo: titolo di studio, certificati di approfondimento professionale, certificazione d'esperienza nel ruolo, categorie e qualifiche specifiche e attinenti al profilo ricercato, ecc.).

6. AMMISSIONE ALLA PROCEDURA DI SELEZIONE

RUN4JOB S.r.l esaminerà le domande di ammissione al fine di verificare:

- Rispetto dei termini di presentazione della domanda;
- Regolarità e completezza della compilazione e della documentazione allegata;
- Possesso dei requisiti di accesso e dei titoli di merito/preferenziali;
- Avvenuta sottoscrizione della domanda di ammissione.

Scaduti i termini per l'accettazione delle domande di ammissione alla selezione, **RUN4JOB S.r.l** determinerà le candidature ammissibili e quelle non ammissibili.

7. PROCESSO DI SELEZIONE A CURA DI RUN4JOB S.r.l

I candidati ammessi per sostenere la/e prova/e inerente/i la procedura di selezione, saranno contattati/convocati telefonicamente e/o via posta elettronica ai riferimenti indicati dal candidato nel relativo Allegato A (Rif. Comunicazione 03 - 2020)

I candidati che per qualsiasi motivo non daranno risposta (verranno effettuati 2 tentativi di contatto telefonico) e/o non si presenteranno, se convocati, a sostenere le prove di selezione, nelle date ed ore stabilite, saranno esclusi dalla selezione.

I candidati si dovranno presentare alle prove di selezione muniti di documento di riconoscimento pena esclusione.

L'iter di selezione è finalizzato alla verifica delle conoscenze tecniche nonché delle competenze maturate e richieste per lo svolgimento delle mansioni proprie delle posizioni da ricoprire, delle esperienze professionali del candidato, con specifico riferimento a quanto previsto dai requisiti d'accesso e preferenziali esplicitati e delle motivazioni in riferimento alla posizione da ricoprire, consentirà altresì la valutazione delle competenze attitudinali/relazionali rispetto al profilo professionale del ruolo ricercato.

La selezione si articola in **Step valutativi e selettivi**

Fermo restando il rispetto dei termini di presentazione della domanda di ammissione, l'avvenuta sottoscrizione della domanda di ammissione, la regolarità e completezza della compilazione e della documentazione allegata, lo screening avverrà sulla base delle informazioni riportate nel Curriculum Vitae. I requisiti di accesso non esplicitamente e chiaramente descritti nel Curriculum Vitae, con particolare riferimento ai requisiti specifici di cui ai punti 3, 4, 5, 8, 9 dei REQUISITI D'ACCESSO elencati all'articolo 2 del presente Avviso, si intenderanno NON posseduti e quindi motivo di esclusione del Candidato dalla selezione.

E' opportuno che il candidato dichiari nel Curriculum Vitae anche il possesso o meno dei titoli preferenziali ulteriormente elencati all'articolo 2 del presente Avviso.



La società incaricata adoterà specializzati strumenti di selezione e valutazione, anche diversi dal colloquio individuale, idonei a valutare il complesso delle caratteristiche attitudinali e comportamentali e delle esperienze, delle conoscenze/competenze tecniche/relazionali ritenute fondamentali per il ruolo da ricoprire, attraverso l'utilizzo di più strumenti di valutazione e selezione (a titolo indicativo: interviste/questionari/test psico/attitudinali e di personalità, prova di gruppo e individuali).

Al termine della procedura selettiva **RUN4JOB S.r.l** presenterà una rosa di candidati alla società Veritas Spa.

8. SELEZIONE FINALE A CURA DELLA COMMISSIONE DI SELEZIONE VERITAS SPA

I candidati presenti nella rosa saranno ammessi a sostenere un **colloquio tecnico/motivazionale individuale selettivo** con la Commissione di Selezione nominata nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative e della procedura di selezione del personale approvata da Veritas SpA. Tale colloquio sarà finalizzato alla verifica e approfondimento delle esperienze lavorative/formative, delle conoscenze tecniche, delle competenze richieste, delle attitudini, delle motivazioni, dello stato occupazionale, in riferimento alla posizione da ricoprire, accertando l'attitudine personale al profilo lavorativo.

I colloqui individuali verteranno e approfondiranno le esperienze professionali del candidato al fine di valutare le competenze maturate in relazione alla posizione da ricoprire, con specifico riferimento a quanto previsto dai requisiti d'ammissione, dai titoli preferenziali.

In sede di prova orale saranno verificate, oltre alle conoscenze tecniche, la professionalità e la motivazione a ricoprire la posizione, nonché l'attitudine all'analisi ed alla soluzione di problemi inerenti le specifiche funzioni proprie dei profili professionali di cui al presente avviso.

Tutte le prove di selezione sono tendenti ad accertare il possesso dei requisiti d'accesso e preferenziali, delle conoscenze/competenze richieste per lo svolgimento delle mansioni proprie delle posizioni da ricoprire, accertando l'attitudine personale al profilo lavorativo.

In occasione dei colloqui individuali i candidati sottoscriveranno "Dichiarazione Sostitutiva di Certificazione e dell'Atto di Notorietà" nella quale dichiareranno di essere informati che Veritas S.p.A. procederà - ai sensi del combinato disposto dell'art. 15 della L. 183/2011 e dell'art. 39 del DPR 313/2002 - ad acquisire il Certificato generale del Casellario Giudiziale dal sistema informatico a ciò deputato, così come previsto dall'art. 40 del DPR 445/2000.

In base all'esito del colloquio, previa verifica dei certificati del casellario giudiziale, la Commissione esprimerà un giudizio di idoneità/non idoneità al ruolo ricercato; con definizione di corrispondente elenco dei candidati maggiormente rispondenti ai requisiti specifici richiesti per il profilo ricercato.

Al suddetto elenco, che avrà validità massima di tre anni, eventualmente prorogabile, Veritas Spa farà riferimento, attingendo in occasione di eventuali future esigenze organizzative, per posizioni medesime e/o per la copertura di posizioni diverse che prevedono competenze analoghe o similari, per inserimenti in tutto il territorio servito, presso le diverse sedi, per esigenze temporanee e non (il contratto a termine potrà essere prorogato a scadenza e/o trasformato a tempo indeterminato oppure l'elenco potrà, se del caso, essere utilizzato anche per posizioni di lavoro a tempo indeterminato)

La definizione dell'elenco è anche finalizzato eventualmente alla copertura di esigenze organizzative di altre società del Gruppo Veritas Spa per posizioni medesime e/o per la copertura di posizioni diverse che prevedono competenze analoghe o similari, per esigenze temporanee e non.

Le sedi cui i candidati possono essere assegnati sono tutte quelle di Veritas SPA o quelle delle altre Società del gruppo dislocate nei rispettivi ambiti territoriali di competenza.

L'inserimento della risorsa coprirà esigenze temporanee e non (il contratto a termine potrà, se del caso, essere prorogato a scadenza, e/o trasformato a tempo indeterminato).



Prima dell'assunzione saranno effettuati da parte del Medico Competente tutti gli accertamenti sanitari preventivi dal D. Lgs 81/2008 ai fini del giudizio di idoneità alla mansione specifica.

In caso di inidoneità alla mansione temporanea, e/o con limitazioni, la Società non procederà all'inserimento, fatto salvo il mantenimento in elenco.

Qualora al momento di effettuare una assunzione, per effetto della variazione dell'organico aziendale, intervenga l'obbligo di procedere ad una assunzione obbligatoria ai sensi dell'art. 3 della legge n. 68/1999, si procederà ad assumere l'avente diritto secondo l'ordine di elenco, se presente.

Veritas si riserva di non procedere all'inserimento qualora, per mutate esigenze organizzative, la/e figura/e di cui al presente avviso non fosse/ro più ritenuta/e necessaria/e.

9. TUTELA DELLA PRIVACY

I dati personali di cui RUN4JOB S.r.l. e Veritas S.p.A verranno in possesso saranno trattati per finalità esclusivamente dirette alla gestione dell'iter di selezione, nel rispetto delle disposizioni degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

Si riporta di seguito informativa **sul trattamento dei dati personali per selezione e assunzione del personale**, in conformità a quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016 (General Data Protection Regulation, in seguito GDPR).

a. Identità e dati di contatto

Titolare del trattamento dei dati personali per la fase di ricezione domande di partecipazione e per PROCESSO DI SELEZIONE di cui all'art. 6 e all'art. 7:

RUN4JOB S.r.l, sede legale: Via Don Luigi Sturzo, 2

Titolare del trattamento dei dati personali di cui all'art. 8 (SELEZIONE FINALE A CURA DELLA COMMISSIONE DI SELEZIONE VERITAS SPA):

Veritas spa, con sede legale in Santa Croce, 489 – 30135 Venezia (VE)

I candidati potranno quindi esercitare i diritti di accesso collegati alla procedura selettiva o riferiti al trattamento dati ai sensi degli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE 2016/679, nei confronti di ciascun titolare del trattamento specificatamente per le fasi selettive di competenza

b. Finalità del trattamento

Salva la finalità del trattamento per adempiere ad obblighi previsti da leggi, da regolamenti e dalla normativa comunitaria, ovvero a disposizioni impartite dalle Autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo, i dati personali sono trattati, con strumenti cartacei ed elettronici per l'espletamento di attività connesse a procedimenti di selezione. La raccolta dei dati personali viene effettuata attraverso il trattamento dei dati forniti, anche di natura sensibile e giudiziaria ai fini della candidatura.

c. Eventuali destinatari o categorie di destinatari dei dati personali

Salva la possibilità di consultazione da parte della competente Autorità giudiziaria o di Polizia, i dati personali potranno essere conosciuti nello specifico ambito procedimentale dal personale, appositamente autorizzato, delle strutture di RUN4JOB S.r.l nonché di Veritas Spa.

d. Periodo di conservazione dei dati personali o criteri utilizzati per determinare tale periodo

I dati personali saranno conservati per 10 anni, dalla data di conclusione della selezione.



e. Diritti dell'interessato

Si ricorda che l'interessato ha diritto di esercitare i seguenti diritti:
(i) chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;
(ii) chiedere al titolare la portabilità dei dati, secondo quanto previsto dall'art. 20 del GDPR;
(iii) proporre reclamo all'autorità di controllo competente (ad esempio nello Stato membro in cui l'interessato risiede abitualmente, lavora o del luogo ove si è verificata la presunta violazione), secondo quanto previsto dall'art. 79 del GDPR fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale.

f. Natura del conferimento dei dati personali e conseguenza della loro mancata comunicazione

Il conferimento dei propri dati personali da parte dell'interessato è facoltativo. Tuttavia il mancato conferimento degli stessi pregiudicherà la possibilità di accedere a tutte le fasi delle procedure di selezione del personale.

g. Eventuale esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione

Non è presente un processo decisionale automatizzato e non sono previste attività di profilazione.

I dati personali di cui **RUN4JOB S.r.l** e Veritas Spa, verranno in possesso saranno trattati per finalità esclusivamente dirette alla gestione dell'iter di selezione, nel rispetto delle disposizioni del D.L.vo 196/03 e successive modifiche ed integrazioni. A conclusione, I nominativi dei candidati valutati positivamente dalla Commissione di selezione verranno pubblicati sul sito internet della Società Veritas Spa in conformità con quanto riportato nel regolamento del personale - Gruppo Veritas.

10. DISPOSIZIONI FINALI

Resta esclusa ogni e qualsiasi responsabilità di Veritas nel caso in cui non possa procedersi alla sottoscrizione del contratto di lavoro per impedimenti o modifiche di legge o per il venir meno delle esigenze che hanno determinato l'avvio e l'espletamento della selezione.

Venezia, 04 febbraio 2020

Il Direttore Risorse Umane e
Organizzazione di Gruppo
Veritas S.p.A.
F.to Dott.ssa Chiara Bellon